Dell'arte di decriptare le mail

Metrofrance.com 01-04-2006

Risulta spesso difficile capire che cosa esattamente ci viene detto nella comunicazione elettronica

"Bella serata, ma avresti potuto darti un pò più daffare per la cena...". Ironico no questo messaggio?
Finchè è un amico a scriverci il giorno dopo la festa passi. Possiamo pensare che il tono sia umoristico. Le cose cambiano se il mittente è il capufficio...

Possibilità di errore al 50%

E' a partire da questa constatazione che l'Università di Chicago, *Graduate School di Businnes*, si è occupata dei malintesi che le e-mail possono generare. In effetti è difficile comunicare emozioni o sottili intenzioni attraverso la posta elettronica.
Per capire a quale grado di difficoltà è sottoposta l'informazione virtuale, 60 studenti sono stati invitati ad analizzare 20 dichiarazioni, di cui una metà era *sincera*, l'altra *sarcastica*.
Alla fine, soltanto una mail su due è stata correttamenmte interpretata (56%), mentre gli studenti si dichiaravano al 90% certi della loro analisi.
Peggio, lo studio ha dimostrato che la qualità dell'interpretazione non migliora se si comunica con un amico piuttosto che con un perfetto estraneo.
Il motivo? Ognuno *legge* i messaggi ricevuti secondo l'umore del momento, le sue speranze o i suoi pregiudizi.
D'altro canto il mittente del messaggio tende a scrivere come se parlasse a voce alta e dimentica un dettaglio molto importante: il suo interlocutore non *sente* l'intonazione della sua voce..
Cnclusione: meglio rileggersi attentamente prima di spedire una mail...

Florence Santrot